

El Indecopi brinda atención a pasajeros afectados tras cierre del aeropuerto de Arequipa

- ✓ **Usuarios pueden realizar consultas o presentar reclamos las 24 horas del día a través del 'WhatsApp Aeropuerto': 985 197 624.**

Tras el cierre del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa, debido al ingreso de un grupo de manifestantes, el Indecopi, a través de su Oficina Regional en Arequipa se encuentra monitoreando la situación de los pasajeros afectados por la cancelación de vuelos, a fin de brindarles asesoría para salvaguardar sus derechos como consumidores.

La institución informó que también se mantiene en coordinación constante con la Red de Protección al Turista de Arequipa para brindar a los pasajeros una atención oportuna.

Asimismo, ante la imposibilidad de brindar el servicio de transporte aéreo por motivos de fuerza mayor, el Indecopi instó a las aerolíneas a resguardar los derechos de los consumidores y a cumplir con sus obligaciones, como el de informar a los pasajeros sobre la restricción de los servicios y otorgar facilidades para la reprogramación y/o cancelación de sus vuelos.

En esa línea, la institución recordó que, tras la reprogramación de vuelos, las aerolíneas deben brindar la opción de reembolso del dinero al consumidor. Además, las empresas deben mantener activos sus canales de reclamación y/o consulta, a fin de facilitar la información sobre sus servicios a los consumidores.

El Indecopi informó que continuará vigilando y monitoreando el mercado, ya que, además de los pasajeros que se encuentran en Arequipa, también se han visto afectados otros ciudadanos en diferentes ciudades de nuestro país que emplean dicho aeropuerto para dirigirse al punto final de su destino, con el objetivo de recibir atención médica, asistir a clases, realizar actividades turísticas, entre otros fines.

Canales de atención al consumidor

Para realizar consultas o denunciar algún incidente o problema, la ciudadanía tiene a su disposición los siguientes canales de atención del Indecopi:

- **WhatsApp Aeropuerto:** 985 197 624 (operativo las 24 horas del día, todos los días de la semana).
- **Reclama Virtual:** <https://bit.ly/3cYZYlj>
- **Correo electrónico:** sacreclamo@indecopi.gob.pe
- **Teléfonos:** (01) 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (línea gratuita para regiones).

Lima, 12 de diciembre de 2022